附件 18

经全面调查后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

地政总署及运输署

个案编号：OMB 2006/3715-3716

地政总署 — 执行契约条款 — 没有采取执行契约条款行动，纵容违例泊车 — 不成立

运输署 — 交通管理 — 没有遏止违例泊车的情况 — 成立

投诉

投诉人曾就某大厦的花园空地和毗连行人路上经常有车辆违例停泊的问题，多次向地政总署及运输署投诉，但都没有改善。她指地政总署没有对上址违例使用土地的情况采取执行契约条款行动，而运输署则没有遏止上述行人路上违例泊车的行为，以致影响行人安全。

地政总署处理恰当

2.　　事涉地段的土地契约及规划，均没有禁制花园空地作泊车用途。不过，由于毗连的行人路是政府土地，车辆若占用行人路则属违例。因此，地政总署已在该处髹上分界线，以便警方检控在行人路上违例停泊的车辆。此外，该署亦把有关违例泊车问题转介运输署及警务处跟进。

3.　　地政总署无权阻止车辆停泊在该花园空地，但已提供适当协助，以处理该段行人路上的违例泊车问题。

4.　　因此，有关地政总署的投诉不成立。

运输署确有延误

5.　　运输署曾同意设置栏杆，防止车辆驶进行人路。然而，在动工后不久，该署即收到花园空地业主的信件，声称拥有经行人路进出花园空地的通道权，该署遂把栏杆拆除。

6.　　运输署在检讨此事后认为，鉴于花园空地只能停泊两辆汽车，而该段行人路的行人流量不高，车辆间中占据部分行人路亦不会有太大问题，可以循执法途径解决。

7.　　当区区议会建议，在事涉行人路毗邻的一段路旁装设断续式栏杆，以解决有其他车辆违例停泊在行人路上的问题。经民政事务总署谘询区内居民后，运输署已展开工程。

8.　　本署理解，运输署须审慎处事，但该署自初次设置栏杆至展开后来的工程，历时逾20个月，委实拖延太久，而且影响行人安全。本署认为，该署在处理问题上举棋不定，以致迟迟未能彻底解决问题。

9. 有鉴于此，有关运输署的投诉成立。

建议

10. 申诉专员敦促运输署：

(a) 密切监督设置栏杆的工程，以免再延误；以及

(b) 继续监察附近一带的交通情况，并在有需要时知会警务处加强执法。

这宗个案显示部门延误

社会福利署

个案编号：OMB 2006/4314
伤残津贴 — (a)没有妥善处理一宗申请；以及(b)服务态度欠佳 — 成立

投诉

二零零六年四月，投诉人因双脚关节退化向社会福利署（「社署」）申请伤残津贴。由于申请者须先由公立医院的医生评估病情，社署辖下某社会保障办事处（「社保办」）的职员A于是着投诉人自行把医疗评估表格交给伊利沙伯医院（「伊院」）的医务社工。然而，社工却表示表格应由社保办直接寄给院方，投诉人遂把表格交还职员A。

2. 同年七月，投诉人两度要求职员A代为查询申请进度，但该名职员态度恶劣，不愿提供协助。几经催促，他才肯致电医院，后来得悉由于主诊医生忘记填写医疗评估表格，以致一直未有处理其申请。

3. 社署于八月上旬批准投诉人的申请，并通知她在九月联络社保办职员B，以便办理续期手续。投诉人于九月及十一月与职员B会面及通电话，但觉得他很不友善，态度冷漠及对查询显得不耐烦。

4. 投诉人认为，职员A与B均没有妥善跟进其申请，而且服务态度欠佳。

社署的评论

5. 伤残津贴申请人一般须自行将医疗评估表格交给医院的医务社工或主诊医生。然而，伊院却有不同安排：表格须由社保办直接寄给院方。社署承认，职员A指示投诉人自行递交表格，确是出错，但他随后已道歉，并把表格寄往医院。其后他亦多次代投诉人询问申请进度，并于八月上旬证实她符合领取伤残津贴的资格。

附件 18
经全面调查后终结的个案撮要选录

6. 职员A表示从没有拒绝协助投诉人，事件可能是出于误会。他亦否认态度恶劣，但同意要为投诉人的不愉快经历负上部分责任。

7. 职员B说他确已把医疗评估表格寄给伊院。医生于十二月底完成评估后，他曾要求医院将评估报告传真给他，以便跟进。他其后于二零零七年一月完成审核，并向投诉人发放伤残津贴。

8. 职员B表示他本人的说话态度向来「硬朗」，可能会引致投诉人误解。他亦同意要对事件承担部分责任，并已向投诉人道歉。

本署观察所得及结论

9. 处理伤残津贴申请是社保办的一项日常工作，而职员A竟然在程序上出错，要投诉人在医院及社保办之间往返奔波。再者，两名事涉职员每次均要投诉人提出要求，才肯代为查询申请进度，对于这个以服务弱势社群为己任的政府部门而言，可说是有负市民的期望。

10. 从投诉人绘影绘声的陈述，以及两名职员均同意须负上部分责任看来，纵使事件是出于误会，事涉职员的态度也确实欠理想。

11. 因此，这宗投诉成立。

建议

12. 为免同类事件再次发生，申诉专员建议社署：

(a) 与医院管理局商讨，是否可以令所有公立医院的做法一致；

(b) 在商讨未有结果之前修订部门指引，提醒职员注意伊院的特别安排；

(c) 训示职员须经常以积极有礼，热心关怀的态度对待服务使用者；以及

(d) 加强监察伤残津贴申请的进度，并把重要日期输入电脑系统，以便职员适时跟进。

这宗个案显示部门办事程序出错及服务态度欠佳

附件 18
经全面调查后终结的个案撮要选录

社会福利署

个案编号：OMB 2007/1289

伤残津贴 — 续批普通伤残津贴的标准前后不一致 — 部分成立

投诉

投诉人左手失去四只手指，获社会福利署(「社署」)发放普通伤残津贴已有十多年。然而，该署突然通知她不会续批其伤残津贴。她质疑该署的处理标准为何前后不一致。

发放普通伤残津贴的准则

2. 发放普通伤残津贴的其中一项准则，是申请人须经卫生署或医院管理局(「医管局」)证明不少于六个月的严重残疾(即大致相等于失去百分之一百谋生能力，例如失去全部十只手指)。

过往评估出错

3. 就这宗个案而言，本署留意到在过去多年，医管局负责评估的医生一直错误评估投诉人的情况，认为她合资格领取普通伤残津贴，而社署职员每次都一律批准其申请。

4. 然而，社署职员在她最近一次的医疗评估报告中发现部分资料前后矛盾，遂要求医生澄清。医生其后更正了评估报告，表示她不合资格领取伤残津贴。

5. 社署因此通知投诉人，不会再向她发放普通伤残津贴。由于她没有上诉，个案于是终结。

6. 社署在最近一次处理申请时质疑医生的医疗评估报告，随而终止向投诉人发放普通伤残津贴，显然是负责任和合理的做法。不过，该署在处理投诉人过往的申请时，并没有采取如此良好的审批方法，职员只是因循地接纳医生的所有建议，以致处理标准前后不一致。

7. 社署是审批伤残津贴的部门，有责任确保善用公帑，不应不加以分析，便按照医生的评估和建议作出决定。

需要改善

8. 社署同意，需要提升职员对医疗评估报告中疑点的辨识能力，并答允日后会加强这方面的培训。

9. 社署亦与医管局及卫生署达成协议，制定评估残疾情况的核对清单，供医生参考。

附件 18

经全面调查后终结的个案撮要选录

本署的结论及建议

10. 申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

11. 申诉专员敦促社署：

(a) 从速制订所需的培训课程；

(b) 修订指引，要求所有职员小心审阅医疗评估报告；假如发现有疑点，应要求医生澄清；以及

(c) 规定职员在处理伤残津贴申请时须翻查申请人过往的医疗评估报告，并将报告副本送交负责评估的医生参考。

这宗个案显示部门做事欠缺严谨和责任心

房屋署

个案编号：OMB 2006/2329

公屋租住权 — 没有按既定政策，把公屋单位的租住权拨归离婚后获得子女管养权的一方 — 成立

投诉

投诉人与丈夫离婚，并获得女儿的管养权。然而，房屋署没有按照既定政策，把公屋单位的租住权拨归她，反而任由其前夫继续占住该单位。

住屋安排政策

2. 根据「公屋住户离婚后的住屋安排政策」，公屋租户不可因离婚而获得额外的公屋，他们须自行安排居所。假如户主夫妇离婚后未能协议由谁承接公屋单位的租住权，房屋署通常会把租住权拨归获得子女管养权的一方，而另一方则须迁离单位。

房屋署的解释

3. 就这宗个案而言，房屋署基于以下各项原因，并无按照上述政策行事：

(a) 投诉人已迁离单位四年多，且获社会福利署（「社署」）发放综援金连租金津贴租住私人楼宇，故并无迫切住屋需要；

(b) 投诉人的前夫因离婚而情绪低落，为免发生不幸事件，社署建议房屋署不要着他迁离现居单位；

(c) 投诉人的居住问题当时正由某志愿机构跟进，若该机构推荐体恤安置，房屋署会另行安排她入住公屋；以及

(d) 尽管有既定政策，房屋署的工作指引订明，职员须留意特殊个案，并在有需要时呈交上级作酌情考虑。

附件 18

经全面调查后终结的个案撮要选录

本署观察所得及意见

4.　　基于投诉人前夫的精神状况和社署的意见，房屋署没有要求他立即迁离单位，本署对此决定并无异议。然而，根据「公屋住户离婚后的住屋安排政策」，投诉人其实应获公屋单位，房屋署没有理由令她苦候，更不应要求她另行申请体恤安置。该署假如无法把现有公屋单位编配给投诉人，大可提供另一个单位给她。

5.　　此外，鉴于投诉人的前夫的状况，房屋署可以安排「体恤安置」，允许他留在现居单位。

结论及建议

6.　　由于房屋署确实剥夺了投诉人在既定政策下享有的权利，这宗投诉成立。

7.　　申诉专员建议，房屋署应检讨工作指引，确保恰当地执行有关的政策。

这宗个案显示部门决定错误及不按程序办事

房屋署

个案编号：OMB 2006/4378

逾期居住徵费 — 事前没有提出警告，便向逾期居住公屋单位的租户收取额外徵费 — 部分成立

投诉

投诉人原为公屋租户，她向房屋署辖下的物业管理办事处申请了「购买资格证明书」，以便购买「居者有其屋」(「居屋」)单位。其后，她从第二市场成功购入居屋单位。

2.　　五个月后，房屋署通知她，其实在购买居屋单位后60天内便须迁离公屋单位。由于她逾期居住在该公屋单位，根据有关政策，必须缴付三倍租金。投诉人认为此举不公平，因为该署从来没有告诉她这项政策。

房屋署的解释

3.　　投诉人曾签署的购买居屋申请表内有一段声明，申请人承诺会在签订楼宇转让契据后60天内交回公屋单位。投诉人购入居屋单位，但没有交回公屋单位。房屋署的租约事务管理处其后发现她在该单位逾期居住三个月。为此，她须就逾期居住的期间缴付占用费，数额是三倍原有租金，另加差饷。此举旨在避免为拥有居屋单位的公屋租户提供双重津贴。

4.　　由于购买居屋申请表上已注明租户须交回公屋单位，故此房屋署没有再另行通知投诉人关于三倍租金的规定。

附件 18

经全面调查后终结的个案撮要选录

本署的评论

5. 本署同意，投诉人有责任依照购买居屋申请表内的声明，交还公屋单位。本署亦认同，假如公屋租户逾期占用公屋单位，房屋署应向该租户收取较高租金，以避免双重津贴的情况。

6. 然而，购买居屋申请表内却完全没有提到收取三倍租金的规定。本署认为，房屋署应在公屋租户申请居屋时和购买居屋单位后60天限期快将届满前，明确地提醒租户注意逾期占用公屋单位的后果。

7. 本署亦质疑，同属房屋署辖下的物业管理办事处及租约事务管理处，两者之间为何缺乏协调与沟通，以致后者在限期届满后三个月，才发觉投诉人逾期占住公屋单位。

结论及建议

8. 综合而言，这宗投诉部分成立。

9. 申诉专员建议房屋署：

(a) 在购买居屋申请表内注明关于收取三倍租金的规定，让租户清楚知悉，并指示该署人员提醒租户注意；

(b) 改善辖下各屋村物业管理办事处与租约事务管理处之间的协调与沟通；以及

(c) 规定该署职员在公屋租户购买居屋单位后60天限期将要届满前，发催办信通知有关租户交回公屋单位，并提醒他们逾期居住的后果。

这宗个案显示部门缺乏透明度及内部协调

房屋署

个案编号：OMB 2007/0149

储物室租金 — 某公共屋村储物室的租金过高，有欠公允 — 成立

投诉

投诉人于二零零五年向房屋署租用某公共屋村的A储物室，月租2,000元。其后，她发现邻近面积相同的B储物室月租仅330元。她要求房屋署参考差饷物业估价署(「差估署」)二零零六年的估值770元，相应地调整A储物室的租金，但遭拒绝。

市值租金与划一租金

2. 房屋署解释，公共屋村的储物室租金，分为市值租金和划一租金两类。

3.　　位置较佳、具商业价值的储物室一般会按市值收取租金。房屋署通常每三年检讨这类储物室的租金水平，而租户可在约满时以重新评定的市值租金续租。

4.　　至于位置较为不便、商业价值有限的储物室，房屋署会以收回管理成本的原则收取划一租金，并且每三年检讨一次。租约期满时通常都会自动续约。

5.　　A和B两个储物室均位于屋村的平台。前者是投诉人透过公开申请方式以市值租金租用的；后者则在十多年前已租出，并一直收取划一租金。

6.　　房屋署表示，该署评定市值租金的准则，跟差估署评估物业应课差饷租值的准则不同。故此，房屋署拒绝了投诉人的要求，没有按照差估署的估价调整租金。

本署观察所得及结论

7.　　房屋署因应实际情况采取不同的租金策略，以免储物室空置，原则上是合理的。不过，储物室的商业价值会随时改变，该署实应定期检讨租金，避免再出现类似这宗个案中两个储物室的租金有差异的不公平现象。房屋署在执行政策上确有缺失。

8.　　因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

政策检讨

9.　　房屋署已着手检讨有关政策。日后每次储物室的租约期满，该署均会重新进行评估；如认为适当，便会于续约时收取市值租金。

这宗个案显示部门处事不公及程序不妥

房屋署

个案编号：OMB 2007/1791

公屋编配 — 把有问题的公屋单位编配给申请人，而且拒绝赔偿其损失 — 部分成立

投诉

投诉人入住某公屋单位不足一年，房屋署便要求他暂时迁出，以便维修单位的地台。他其后得悉，该公屋大厦内某些住户较早前亦曾因类似原因而须迁出。

2.　　投诉人认为，既然事涉大厦的地台普遍存在问题，房屋署便不应把单位编配给他。他又称花了四万多元装修单位，因此要求赔偿，但遭该署拒绝。

附件 18
经全面调查后终结的个案撮要选录

房屋署的解释

3.　　根据有关政策，房屋署已先行翻新单位，然后才编配给投诉人。该署的维修承办商曾检查下层单位的天花，并没有发现渗水或混凝土剥落。

4.　　然而，下层单位的天花在数月后出现混凝土剥落，钢筋严重锈蚀，投诉人单位的地台需要维修。因此，投诉人须暂时迁往另一单位。

调迁安排

5.　　房屋署表示可在维修期间豁免事涉单位及临时居所的租金。

6.　　另外，投诉人亦可选择永久迁往村内其他单位，该署会向他提供免租期及搬迁津贴。该署更会为他「粉饰」该单位，并提供搬迁服务。

本署观察所得及意见

7.　　本署留意到在前三年，事涉公屋大厦共有13宗天花混凝土剥落的个案，涉及26个单位，需要重造上下单位之间的楼板。本署认为，房屋署理应由此察觉到有需要为整座大厦进行全面检查，而不应把单位编配给投诉人。

8.　　房屋署使投诉人入伙后不久便须迁出，并令他损失了装修费用。因此，该署应作适当的补救，让投诉人回复到问题出现之前的状况。

9.　　房屋署在上文第6段提供的另一选择，基本上已能做到这点。不过，该署理应在初期便提出该建议，而不是待本署展开查讯后才提供。

结论

10.　　本署虽然难以确定房屋署是否明知单位有问题而仍把它编配给投诉人，但该署在处理个案时，确有不妥善之处。

11.　　因此，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

建议

12.　　本署建议，房屋署应尽快与投诉人磋商有关细节，给予合理赔偿及尽量减轻他因迁居而造成的不便。

这宗个案显示部门欠缺主动及不为他人设想

附件 18

经全面调查后终结的个案撮要选录

香港房屋委员会

个案编号：OMB 2005/3974(A)

斜坡管理 — (a)没有把某屋苑旁一幅斜坡交还地政总署，而且不合理地把保养斜坡的责任转嫁给屋苑业主 — 部分成立；以及(b)没有在售楼书内提示买家须承担这项责任 — 成立

投诉

某「居者有其屋」屋苑的业主立案法团(「法团」)投诉香港房屋委员会(「房委会」)没有把屋苑旁一幅向地政总署暂借的斜坡交还该署，而且把保养斜坡的责任转嫁给屋苑业主。此外，该屋苑第二期的售楼书没有向买家说明这项责任，对他们不公平。

背景资料

2. 事涉屋苑分两期兴建。房委会在出售第一期楼花约一年后，获地政总署批准暂时借用毗邻的斜坡作为工地。有关土地契约订明，承租人须负责管理及维修该斜坡，直至另行通告为止，而地政总署在有需要时才会收回斜坡。

3. 屋苑的公契由房委会拟定，并于屋苑首名买家签署楼契时生效。大约18个月后，房委会开始出售屋苑第二期；而在四个月后，建筑工程完成。房委会要求地政总署收回斜坡，但该署拒绝。

4. 两年多后，地政总署去函屋苑业主，要求清理事涉斜坡上的垃圾，但法团表示一直不知道须承担这项责任。

房委会的回应

投诉点(a)

5. 房委会最初认为只须暂时负责管理及维修斜坡，但仍在公契内加入有关条文，以确保在屋苑建成后至地政总署收回斜坡前，由业主共同承担管理及维修事涉斜坡的责任。地政总署其后虽表示无意收回斜坡，但正研究斜坡的长远土地用途，故此房委会没有跟进有关问题。

投诉点(b)

6. 屋苑第一及第二期的售楼书已提醒买家须参阅地契及公契。买家拣楼时，房委会亦向他们展示公契内容摘要，其中列明业主须保养「所有斜坡」，而买家均曾签署声明书，表示了解须承担斜坡的管理及维修责任。此外，律师亦曾向他们解释公契的主要内容。

附件 18

经全面调查后终结的个案撮要选录

本署的评论

投诉点(a)

7. 透过土地契约把保养斜坡的责任加诸承租人身上，而承租人(在这宗个案中是房委会)再把责任转嫁给屋苑未来的业主，虽是地产发展的惯常做法，但事涉斜坡的契约并没有订明租用期限。换言之，房委会或业主可能须为暂借的斜坡担负起永久的保养责任。对于这种不合理的条款，房委会并没有与地政总署磋商或交涉，以保障本身或业主的权益。因此，这个投诉点部分成立。

投诉点(b)

8. 一般买家未必有足够知识或充分机会，去了解地契及公契的所有细节，他们通常会依赖发展商对重要资料的公布，以及律师对有关法律责任的提示与解释。

9. 屋苑第一期楼花发售时，公契尚未订立，买家根本无从知悉须负责保养斜坡。房委会其后决定把保养责任转嫁给未来的业主时，理应尽快通知买家，让他们考虑是否愿意继续完成楼宇买卖手续。

10. 房委会所提供的资料，并未能确定律师曾提示买家注意新增的斜坡维修保养责任。

11. 到屋苑第二期开始出售时，公契已经生效，但房委会没有明确指出该斜坡的保养责任。该期的售楼书附图虽有显示业主须负责保养的若干斜坡，但是，事涉斜坡并没有包括在内。

12. 本署认为，房委会没有及时全面披露影响买家权益的重大事情，实属不当。该会亦没有遵照法律改革委员会的建议，在售楼书内向买家清楚指出「实在或潜在的保养斜坡责任」。因此，这个投诉点成立。

13. 鉴于地政总署最终仍可能收回事涉斜坡，折衷办法是由房委会直接管理及维修斜坡，直至该署收回为止。

建议

14. 申诉专员建议房委会：

(a) 考虑上述的折衷办法，并与法团磋商，以期早日落实；

(b) 将来租用政府土地时，不应接纳不合理的条款；以及

(c) 检讨现行披露重要资料的做法，除于售楼书向买家清楚说明类似这宗个案所涉的特殊责任外，亦应尽快及清楚地提示买家注意任何新增的条款，以保障买家的权益。

这宗个案显示部门办事疏忽及处事不公

附件 18
经全面调查后终结的个案撮要选录

效率促进组、路政署、水务署及机电工程署

个案编号：OMB 2006/1337；OMB 2006/3326-3328

效率促进组 — 投诉处理 — 没有妥善处理和跟进一宗关于安全岛指示灯修复工程的投诉 — 部分成立

路政署及水务署 — 同上 — 同上 — 成立

机电工程署 — 同上 — 同上 — 不成立

投诉

投诉人发现某街道的一对安全岛指示灯被拆去后一直没有修复，在地面留下两个坑洞，对路人构成危险。他曾多次致电效率促进组辖下的政府综合电话查询中心(「查询中心」)投诉，但情况毫无改善。投诉人感到不满，遂向本署投诉效率促进组、路政署、水务署及机电工程署(「机电署」)没有妥善处理和跟进他的投诉。

工程安排

2. 某私人发展项目需要在其路口进行改善工程，包括拆除及重设事涉安全岛指示灯。与此同时，水务署亦需要在该路口敷设水管，以及暂时拆除安全岛指示灯。由于水务署与该私人发展项目的工地重迭，水务署、水务署的承建商、私人发展项目承建商及其他负责道路改善工程的部门举行会议，商讨工程的安排。

3. 经协商后，水务署同意负责统筹安全岛指示灯的修复工程，而私人发展项目承建商则承诺会铺设通往安全岛的电线管道及电线井。然而，由于各方未能妥善协调，指示灯一直未修复。

对路政署的投诉

4. 路政署于较早前从水务署的承建商处得悉，事涉地点的水务工程已完成。但是，由于铺设电线管道等工程并未完成，该署无法指令其承建商进行供电工作。尽管如此，本署认为，路政署有责任监督其他机构，在合理时间内完成道路设施的维修工程。该署实应主动要求水务署尽快跟进，以免继续延误。

5. 此外，本署亦留意到，机电署对于查询中心的转介，每次均以电邮回覆，副本则送交路政署，并致电该署要求跟进。然而，路政署却未有回应或采取行动，要待查询中心正式将个案转介该署后才予跟进。

6. 本署认为，虽然路政署已委托机电署负责日常巡查及维修安全岛指示灯的工作，但是当机电署把情况告知路政署时，该署仍不跟进，实属处理失当。

7. 鉴于以上所述，对路政署的投诉成立。

附件 18
经全面调查后终结的个案撮要选录

对水务署的投诉

8.　水务署的承建商在电线管道尚未铺设完成前便将路面修复，以致路政署的承建商无法在事涉工地进行电源供应工作。本署认为，水务署作为有关工程的统筹部门，实在难辞其咎。事件亦反映该署未能有效监督其承建商的工程进度，以致问题一直未获妥善处理。

9.　此外，水务署在得悉有关问题后，并没有联络各承建商以便采取补救措施，亦没有就此事与路政署联络，反而把问题搁置，令事件一拖再拖，延误达三年之久。

10.　本署认为，虽然私人发展项目承建商并非水务署聘用的承建商，该署亦应主动联络私人发展项目的负责人，以解决问题，绝不应让铺设电线管道的工程在不受监管的情况下继续拖延。

11.　本署调查发现，水务署的档案存备系统欠妥善，文件记录不全，而且缺乏相关资料可供参考，必须改善。此外，该署显然缺乏有效的投诉处理机制，以监察或跟进个案，结果导致投诉未获适时处理。

12.　综合以上所述，水务署没有履行统筹的职责，监察和确保工程妥善完成。因此，对水务署的投诉成立。

对机电署的投诉

13.　一般来说，安全岛指示灯的维修工作由机电署负责。在接到查询中心转介有关投诉后，机电署即派员实地视察，并通知路政署跟进。

14.　本署认为，机电署已切实执行职务，协助解决事涉安全岛指示灯的重新设置工程。因此，对机电署的投诉不成立。

对效率促进组的投诉

15.　本署理解，查询中心职员实际上并非所涉部门的员工，他们只能按照部门提供的资料作答或转介。不过，查询中心在接到机电署多次回覆，表示未有收到指示后，实应主动向该署了解情况。为此，查询中心已承诺予以改善。

16.　事实上，查询中心在初期已尽力跟进个案，并主动联络相关部门，甚至包括没有参与查询中心「一站式」服务计划的水务署，寻求解决方法，的确值得赞许。不过，当查询中心收到三个部门的回覆，得悉问题仍未解决后，却没有再跟进，以致事件拖延了一段长时间。

17.　本署认为，成立查询中心的目的，是提供「一站式」服务，解答市民查询及处理投诉，藉此提高各政府部门的工作效率。然而，从查询中心处理这宗个案的方式看来，显然未能达致原定目的。

附件 18

经全面调查后终结的个案撮要选录

18. 事件亦反映出，当遇到较为复杂的投诉，或个案涉及多个部门的职权范围时，查询中心职员未必有足够资料及背景作答或转介。为此，本署已就查询中心一般处理投诉的能力，主动展开直接调查。

19. 基于以上所述，对效率促进组的投诉部分成立。

改善建议

20. 申诉专员向路政署及水务署提出下列改善建议：

路政署

(a) 长远而言，应制定有效的提示机制，严格监督负责的机构在合理时间内完成修复道路设施的工程，以保障道路安全；

(b) 就安全岛指示灯的一般巡查及维修工作，与机电署加强合作，改善通报机制；

水务署

(c) 制定完善的投诉管理系统，监察个案进展，以便有效地处理每宗投诉；

(d) 改善文书档案的管理工作，妥善保存各项资料及档案。假如负责统筹的工程项目涉及私人机构，必须尽早厘清责任及分工问题，避免引起争议；以及

(e) 采取有效措施，以加强对合约承建商工程的监督，确保承建商根据合约的指示执行职务，并就此制订明确的处事程序和指引，使员工有所依循。

21. 至于效率促进组在行政制度上应如何改善，本署会在相关的直接调查报告中另外提出建议。

这宗个案显示部门延误及协调不足

差饷物业估价署

个案编号：OMB 2006/2795

楼宇门牌编号 — 把近似的门牌号数编配给分别位于两条岔路上的大厦和酒店，做法不合理 — 部分成立

投诉

投诉人是某条「Y」形街道8号门牌大厦(「事涉大厦」)的业主立案法团。某座新建的酒店虽然位于上述街道的另一条岔路，但差饷物业估价署(「差估署」)却把近似的门牌号数(8A)编配给该酒店。

附件 18
经全面调查后终结的个案撮要选录

2. 投诉人提出反对，理由如下：

(a) 该酒店获编配的门牌号数与其在街道上的位置不符；

(b) 事涉大厦与该酒店的门牌号数近似，对访客构成混淆；

(c) 该酒店理应继承其所在地先前的楼宇的门牌号数(6B至6E)；

(d) 差估署没有谘询事涉大厦的业主，以探讨其他可行方案。

差估署的回应

3. 差估署解释，当有地盘重建时，原先的门牌号数便会在旧楼宇清拆时取消，新楼宇会获编配新的门牌号数。虽然投诉人提出上述意见，但该署须考虑事涉酒店业权人的选择和其他因素，例如邻近楼宇门牌号数的编排次序、新酒店的实际位置，以及可供编配的门牌号数等。

补救措施

4. 该署曾询问事涉酒店业权人会否接受另一个门牌号数，但遭拒绝，理由是该酒店已印备列明8A号门牌地址的本港及海外宣传物品。

5. 该署亦曾会见事涉大厦业主的代表，商讨有助消除业主忧虑的方法，但投诉人对该署的解释并不满意。

6. 差估署已随即更新其指引，规定职员不得编配可能引致混淆的门牌号数，以及劝阻物业业主提出编配此类门牌号数的要求。若物业业主坚持要求，职员应考虑谘询毗邻可能受影响的楼宇业主的意见。

7. 该署亦已要求路政署更换事涉街道沿路的路牌，以展示不同路段上楼宇的门牌号数，方便市民寻找各楼宇。

本署观察所得及意见

8. 本署留意到，事涉街道上的楼宇门牌号数编排次序欠缺规律。把8号及8A号门牌编配于不同的岔路，确实会令市民感到混淆。

9. 虽则差估署把8A号门牌编配给事涉酒店的做法部分符合当时的部门指引，但该署并未全面顾及其他因素，例如整条街道的门牌号数的编排次序(8号门牌是在另一条岔路上)。

10. 无论如何，差估署已采取了重要的改善措施，更新其指引，符合市民大众对当局提高透明度和广泛谘询的期望。在事涉街道上设置了新路牌，亦有助访客(包括邮差)确定楼宇的位置。

附件 18

经全面调查后终结的个案撮要选录

结论

11.　　综合而言，这宗投诉部分成立。

这宗个案显示部门考虑不周及咨询不足

劳工处

个案编号：OMB 2007/4378

工伤补偿保险 — 在处理工伤个案时，没有查证雇主有否为雇员购买保险 — 成立

事件经过

二零零二年，投诉人于为其雇主存入支票途中被电车撞伤。雇主向劳工处呈报个案，但拒绝承担责任，因事发时投诉人正在休假。

2.　　雇主向劳工处提交一份「保险通告」，显示保险的生效日期是意外发生当天。该处职员接纳保单为有效，没有进一步查证。

3.　　事实上，保险是在意外发生后才购买的。直至二零零七年，投诉人与电车公司对簿公堂，然后知悉此事。投诉人向劳工处投诉，该处随后检控雇主没有为雇员购买保险，最终法庭判雇主罪名成立。

劳工处行政失当

4.　　劳工处作为《雇员补偿条例》的执法机关，其职员理应明白雇主有责任为雇员购买保险。处理工伤个案时，更须确保雇员在受雇期间一直获得保险的保障。

5.　　事涉职员没有查核保单资料便接纳「保险通告」为有效，并把个案终结，实属不当。假如他曾查核资料，当会发现保险是在事发之后才购买的，因此并不包括意外受伤时及意外前的受雇期。

6.　　有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉成立。

建议

7.　　申诉专员建议劳工处检讨其办事程序，并为职员提供培训，确保他们审慎地查核保单。

8.　　劳工处接纳本署的建议，并已采取改善措施。

这宗个案显示部门办事疏忽

附件 18
经全面调查后终结的个案撮要选录

邮政署

个案编号：OMB 2006/3182

私人投寄信箱 — 将公共邮箱设置在私人屋苑内，以致非该屋苑住户不能使用 — 部分成立

投诉

投诉人指邮政署将公共邮箱设置在其居所邻近的私人屋苑内，而不设于屋苑外的街道上，以致非该屋苑住户及附近居民不能使用。

私人投寄信箱的设置

2. 私人屋苑或土地的业主或管理公司可申请设置「私人投寄信箱」，但须负责购买、安装及维修保养的费用，以及事前必须取得邮政署的批准，始可在指定地点设置邮箱。

3. 邮政署曾接到某私人屋苑管理处的来信，要求在该屋苑附近设置邮箱，该署遂派职员到现场视察区内邮政设施的情况。鉴于从该屋苑步行至最近的公共邮箱只要六至八分钟，该署认为无须在屋苑附近增设邮箱。不过，由于事涉屋苑的管理处承诺会负责各项费用，该署同意在该屋苑范围内设置「私人投寄信箱」，只供屋苑居民使用，而该署亦可藉此减省邮政设施的开支。

职员疏忽

4. 邮政署设置「私人投寄信箱」条款规定，申请机构须在邮箱贴上告示，说明邮箱为私人性质。然而，由于该署职员疏忽，在提供收件服务前，并未要求屋苑管理处在邮箱贴上有关告示，因而令投诉人误会事涉邮箱为公共投寄信箱。为免再发生误会，邮政署已安排张贴有关告示。

5. 此外，该署没有把批准在事涉屋苑增设邮箱的理据记录在案。有关文件记录至为重要，出现遗漏实属不妥。

收费安排不当

6. 本署调查发现，邮政署没有就全港各「私人投寄信箱」的收件服务收取任何费用。初期这类邮箱的数目不多，提供收件服务涉及的额外财政负担不大。

7. 然而，购买及安装邮箱的费用只属一次过的资本开支，而维修保养费用亦占总支出不多。邮政署在设置「私人投寄信箱」时，理应着眼于收件的费用，因为所涉的经常性营运开支须由邮政署单方面承担。

8.　本署留意到，邮政署当初认为根本无须在屋苑附近增设公共邮箱，只因事涉屋苑管理处要求，该署才在屋苑内设置「私人投寄信箱」。因此，尽管上述经常性营运开支或未对该署构成负担，但无可否认，这类邮箱是纯为方便屋苑住户的额外服务。该署若不收取任何收件费用，则是变相以公帑补贴由此而产生的额外开支，偏离了「用者自付」的原则，难免令其他人感到不公。

结论及建议

9.　邮政署根据有关准则和其他考虑因素，审批设置邮箱的申请，除了记录和备存档案方面必须改善外，处理申请程序并无不妥。但是，对于这个只供屋苑住户使用的「私人投寄信箱」，该署并没有就所提供的收件服务徵收费用。该署对此缺乏周详计划和长远考虑，亦未能确保公帑运用得宜。

10.　有鉴于此，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

11.　邮政署接纳本署的建议：

(a)　在处理每宗申请时，应清楚记录各重要事项及作出有关决定的理据，并确保档案记录备存妥当，以便更准确地评估增设或迁移邮箱的可行性；以及

(b)　尽快就「私人投寄信箱」所涉及的收件服务和费用订立改善措施和执行时间表，并按时检讨成效，确保公帑运用得宜。

这宗个案显示部门办事疏忽及有缺失遗漏的情况

影视及娱乐事务管理处

个案编号：OMB 2007/2900

不雅物品投诉 — 对投诉个案持双重审核标准 — 不成立

投诉

二零零七年五月，影视及娱乐事务管理处(「影视处」)接获一宗投诉，指《圣经》内容不雅。影视处认为投诉不成立，无须把《圣经》呈交淫亵物品审裁处(「淫审处」)评定类别。投诉人于是向本署投诉影视处无理拒绝把《圣经》送交淫审处，相对于较早前一宗关于《中大学生报》的投诉个案的处理方式，有持双重审核标准之嫌。

影视处的评论

2.　根据《淫亵及不雅物品管制条例》(「《管制条例》」)，影视处可将内容涉嫌含有淫亵或不雅成分的物品呈交淫审处评定类别。

附件 18
经全面调查后终结的个案撮要选录

3. 接获市民投诉时，影视处会审核被投诉物品的内容，并参考《管制条例》订明的「审裁处指引」、淫审处过往评定物品类别的结果，以及法院就上诉个案的裁决，以考虑应否呈交淫审处。影视处的准则与淫审处的评审尺度相若，并符合社会人士普遍接受的道德礼教标准。职员的个人喜好、投诉人的背景及物品被投诉次数的多寡，均不会影响影视处的判断。

4. 影视处表示，在处理这两宗投诉时，均依循相同的程序和准则。

本署观察所得

5. 《管制条例》订明，影视处**可**将物品送交淫审处评定类别。换言之，影视处有权决定须否把被投诉物品送交淫审处。

6. 影视处已按既定程序审研这宗投诉，并根据上述权力，决定不把《圣经》送交淫审处评定类别。

7. 鉴于淫审处隶属司法机构，不在申诉专员职权范围之内，而且淫审处对《中大学生报》评定的类别所引起的争议已进入司法覆核程序，本署不会评论影视处如何处理关于《中大学生报》的投诉。但是，本署认为，影视处就处理《圣经》个案所作的解释符合一贯的准则和程序，并无不合理或矛盾之处。

结论及建议

8. 因此，申诉专员认为这宗投诉不成立。

9. 然而，影视处处理投诉的程序、职员的资历，以至整个评审制度，均有改善的馀地。故此，本署建议影视处进行全面检讨。